



**Politécnico
Castelo Branco**

Escola Superior de Gestão

Relatório de Estágio

Daurum Travel

Estagiária:

Ana Beatriz Teixeira Varela

Orientador:

Fernando Novo Barbosa

(Gerente)

Supervisor:

Professora Sandra Teixeira

Relatório de Estágio apresentado à Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova, do Instituto Politécnico de Castelo Branco, para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Licenciada em Turismo, realizado sob a orientação científica da Professora Sandra Teixeira, do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Julho 2025

Dedicatória

Dedico este relatório, com todo o carinho, à minha família e aos meus amigos. Foram vocês que sempre acreditaram em mim, mesmo quando eu própria duvidava. Estar longe de casa não foi fácil, mas o vosso apoio constante, as palavras de incentivo e aquelas chamadas nos momentos de saudade fizeram toda a diferença. Obrigada por nunca me deixarem sentir sozinha e por caminharem comigo, mesmo à distância. Esta conquista é tão minha quanto vossa.

Agradecimentos

A elaboração deste relatório representa não apenas o final de uma etapa acadêmica, mas também o apoio, dedicação e contributo de várias pessoas e instituições às quais quero expressar a minha profunda gratidão.

Em primeiro lugar, agradeço à minha mãe, ao meu pai e à minha família, pelo amor incondicional, pelos valores que me transmitiram e pelo apoio constante ao longo de toda a minha jornada. Sem o vosso incentivo, nada disto teria sido possível.

Quero também agradecer aos professores da Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova, pelo conhecimento partilhado, pela dedicação ao ensino e pela orientação ao longo do meu percurso académico. Um agradecimento especial à instituição em si, por me ter proporcionado um ambiente de aprendizagem enriquecedor e desafiador.

Aos amigos e colegas que estiveram ao meu lado nesta caminhada, muito obrigado pelo companheirismo, pelas palavras de incentivo e pela partilha de momentos que tornaram esta experiência mais leve e memorável.

Aos colegas do estágio, agradeço pela colaboração, pela partilha de experiências e por contribuírem para um ambiente de trabalho positivo e motivador.

Por fim, um agradecimento especial ao orientador de estágio na Daurum Travel, pelo acompanhamento atento, pelas orientações valiosas e pela confiança depositada no meu trabalho. A experiência na Daurum Travel foi fundamental para o meu crescimento profissional e pessoal.

A todos, o meu sincero obrigado.

Resumo

Este relatório tem como objetivo descrever as atividades desenvolvidas durante o estágio curricular realizado na Daurum Travel, está localizada em Alijó. Esta empresa atua como uma agência de viagens e como uma Destination Management Company (DMC), dedicando-se à gestão de destinos turísticos e à organização de experiências personalizadas na região do Douro.

Durante o estágio, obtive a oportunidade de trabalhar e acompanhar o funcionamento diário da agência de viagens, participando no atendimento ao público, na construção de viagens organizadas (pacotes turísticos) e na realização de reservas de alojamento e transportes. A ferramenta utilizada para agência de viagens é a plataforma DIT Gestión, uma ferramenta de intermediação entre fornecedores e clientes. Através da DIT Gestión, aprendi a pesquisar e reservar serviços turísticos, como voos, hotéis, transportes e seguros de viagem, permitindo uma gestão mais eficiente e centralizada das operações da agência.

Na vertente de DMC, o projeto destacou-se, pois, quando ingressei na equipa, este ainda se encontrava numa fase inicial, pelo que tive a oportunidade de contribuir para o seu desenvolvimento. Participei na elaboração de propostas destinadas a quintas e empresas no âmbito do enoturismo, do alojamento, dos transportes, de experiências gastronómicas, de animação turística e museus. Todas estas empresas localizam-se na região do Douro, um destino que é cada vez mais procurado por turistas, tanto nacionais como internacionais. As propostas incluíam passeios de barco no rio Douro, visitas a quintas e provas de vinho, percursos culturais e gastronómicos, valorizando sempre o território local.

Para além disso, durante o estágio, tive a oportunidade de estar envolvida nas diversas áreas operacionais, como planeamento de itinerários, coordenação logística de grupos, contacto direto com clientes e parceiros.

O objetivo geral do estágio consisti em proporcionar uma experiência prática no setor do turismo, com especial foco na gestão de destinos, permitindo aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo da formação académica e desenvolver competências técnicas, operacionais e interpessoais essenciais para a futura integração no mercado de trabalho.

Em suma, o estágio permitiu desenvolver uma visão abrangente do funcionamento de uma agência de viagens, aliada a um contacto com o turismo regional no Douro. A experiência foi enriquecedora, permitindo-me aplicar conhecimentos teóricos em contexto real, no desenvolvimento de competências técnicas e operacionais, aprofundar o domínio de ferramentas como a DIT Gestión e EZUS, fundamentais para a prática profissional no setor do turismo.

Palavras-chave

Douro, agência de viagens, experiência

Abstract

This report aims to describe the activities carried out during the curricular internship at Daurum Travel, located in Alijó. The company operates in the field of Destination Management (DMC), organizing personalized tourist experiences in the Douro region, and functions as a travel agency.

During the internship, I had the opportunity to work closely with the daily operations of the travel agency, taking part in tasks such as customer service, the creation of travel packages, and booking accommodation and transportation. The main tool used in the travel agency was the DIT platform, a system that serves as an intermediary between suppliers and clients. Through DIT, I learned how to search and book various travel services such as flights, hotels, transfers, and travel insurance, enabling more efficient and centralized management of the agency's operations.

The DMC side of the company stood out during the internship, especially since the project was still in its early stages when I joined the team, and I had the opportunity to contribute to its development. I was involved in preparing proposals for wine estates, ecotourism-related businesses, accommodation providers, transport companies, gastronomic experiences, tour operators, and museums, all located in the Douro region (a destination increasingly sought after by both national and international tourists). The proposals included boat trips on the Douro River, wine tastings and vineyard tours, as well as cultural and gastronomic experiences, always with a focus on promoting and valuing the local territory.

Throughout the internship, I was involved in various operational areas such as itinerary planning, group logistics coordination, and direct contact with clients and partners.

In summary, this internship allowed me to develop a comprehensive understanding of how a travel agency operates, while gaining hands-on experience in regional tourism in Douro. It was an enriching experience that enabled me to apply theoretical knowledge in real-world contexts, enhance my technical and operational skills, and deepen my understanding of tools such as the DIT platform, which are fundamental for professional practice in the tourism sector.

Keywords

Douro, travel agency, experience

Índice geral

Índice de figuras	IX
Lista de tabelas	X
Introdução	1
1. Caraterização da Daurum Travel.....	3
1.1 Caraterização geográfica de Alijó.....	5
1.2 Perfil dos clientes na Daurum Travel.....	6
2. Parceiros.....	7
2.1 Parceiros DMC	8
2.2. Parceria DIT Gestión, agência de viagens	11
3. Turismo no Douro	13
4. Objetivos do estágio.....	14
5. Atividades desenvolvidas no estágio	15
6. Reflexão pessoal.....	18
Conclusão	19

Índice de figuras

Figura 1- Logotipo da Daurum Travel.....	3
Figura 2-Localização geográfica do distrito, e concelho.....	6
Figura 3- Cartão promocional e panfleto promocional.....	16
Figura 4- Panfleto do workshop "Descobrir o Brasil".....	17

Lista de tabelas

Tabela 1- Parceiros no enoturismo.....	9
Tabela 2- Parceiros no alojamento	9
Tabela 3- Parceiros na animação turística.....	10
Tabela 4- Operadores da DIT Gestão	12

Introdução

O presente relatório reflete a experiência adquirida durante o estágio, realizado no âmbito da Licenciatura em Turismo, da Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova, no período compreendido entre 14 de abril de 2025 e 13 de junho de 2025. Este estágio decorreu na Daurum Travel, uma agência de viagens e empresa Destination Management Company (DMC) localizada em Alijó, no coração da região do Douro, uma das zonas turísticas mais emblemáticas.

O estágio teve como principal objetivo proporcionar uma experiência prática no setor do turismo, permitindo a aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso, bem como o desenvolvimento de competências técnicas e profissionais fundamentais para a inserção no mercado de trabalho. Pretendeu-se ainda proporcionar uma compreensão aprofundada do funcionamento de uma agência de viagens e de uma DMC, promovendo o contacto direto com o público, a criação de pacotes turísticos personalizados e a utilização de plataformas digitais de gestão turística. A experiência visou também fomentar a aproximação à realidade do turismo regional, através do envolvimento em projetos e parcerias que valorizassem os recursos e a identidade da região do Douro.

Durante o estágio, tive a oportunidade de desempenhar diversas funções que me permitiram contactar com várias vertentes do setor. Acompanhei o atendimento ao cliente, participei na elaboração de propostas de serviços turísticos e aprofundei o conhecimento na utilização de software profissional. A Daurum Travel, enquanto agência de viagens e DMC, tem como principal foco a criação de experiências integradas e autênticas para visitantes nacionais e internacionais, com o objetivo de valorizar o Douro como um destino turístico de excelência.

Entre as atividades realizadas, destaco a utilização das plataformas EZUS e DIT Gestión. O software EZUS revelou-se essencial para a organização e gestão de pacotes turísticos personalizados, permitindo a estruturação de propostas, o planeamento de itinerários, a gestão de orçamentos e o acompanhamento dos diversos serviços incluídos. Já a plataforma DIT Gestión foi fundamental no processo de intermediação entre fornecedores e clientes. Através desta ferramenta, foi possível realizar pesquisas detalhadas, efetuar reservas de voos, hotéis, transfers, seguros de viagem e outros serviços turísticos, garantindo uma gestão centralizada e eficiente das operações da agência.

A utilização de ambas a plataforma contribuiu para uma maior eficácia no desempenho das funções e para um entendimento mais profundo da dinâmica interna da agência.

Ao longo do estágio, estive ainda envolvida na criação de propostas de parcerias com empresas locais, como quintas, restaurantes, alojamentos, operadores de cruzeiros, empresas de enoturismo e de animação turística, com o objetivo de

oferecer um portefólio mais diversificado e atrativo aos clientes. Esta vertente permitiu-me desenvolver competências de negociação, criatividade na elaboração de produtos turísticos e um conhecimento mais abrangente da oferta turística da região.

O relatório está dividido em três partes principais. A primeira parte corresponde à introdução, onde é apresentada a entidade de acolhimento, bem como os objetivos gerais do estágio e a organização do relatório. Na segunda parte, é feita a descrição detalhada das atividades desenvolvidas ao longo do estágio, abordando as funções desempenhadas, as tarefas concretizadas e os projetos em que estive envolvida. Por fim, a terceira parte é dedicada às considerações finais, onde apresento uma reflexão crítica sobre a experiência vivida, destacando as aprendizagens adquiridas e a importância do estágio para o meu percurso académico e futuro profissional.

De forma geral, este estágio revelou-se uma experiência extremamente enriquecedora, tanto a nível profissional como pessoal. Proporcionou-me uma compreensão clara da dinâmica de uma empresa turística local que procura inovar e crescer num setor competitivo, sempre com um forte compromisso na valorização dos recursos endógenos da sua região. A aplicação prática dos conhecimentos teóricos, associada ao desenvolvimento de novas competências, representou um importante contributo para o meu crescimento académico e para a minha preparação para o mercado de trabalho.

1. Caraterização da Daurum Travel

O estágio foi realizado especificamente na Daurum Travel, cuja missão é promover o Douro como um destino turístico de excelência, através da criação de programas personalizados e de experiências autênticas que integram natureza, cultura, gastronomia e enoturismo.



Figura 1- Logotipo da Daurum Travel

Enquanto agência de viagens, a Daurum Travel atua na organização de viagens individuais e de grupos, tanto a nível nacional como internacional. A sua atividade inclui a reserva de diversos serviços turísticos, como alojamento, transportes, seguros, bilhetes e atividades. Para estas funções, utiliza a plataforma DIT Gestión, um software especializado que facilita o acesso a um vasto leque de serviços turísticos e estabelece parcerias com várias operadoras e agências de viagens, como Solférias, Travelplan, Soultour, New Blue, Lusonova, entre outras, permitindo uma gestão eficiente e centralizada das reservas.

Paralelamente, na vertente de DMC, a empresa dedica-se à criação de programas turísticos personalizados que valorizam o património, a cultura e os vinhos da região do Douro. Estes programas destinam-se a operadores estrangeiros e nacionais, e incluem visitas a quintas, miradouros, provas de vinhos e azeites, passeios de barco, eventos culturais, experiências gastronómicas, passeios de bicicleta, excursões em jipe, entre outras atividades. A gestão e organização destas propostas é apoiada pelo software EZUS, uma ferramenta que possibilita a elaboração de pacotes turísticos personalizados, planeamento de itinerários, gestão de orçamentos e comunicação com clientes e fornecedores.

Para além da Daurum Travel, a empresa desenvolve também o projeto Daurum Solar Boats, criado em 2021, que oferece passeios de barco no vale do Douro de forma sustentável e inovadora. Utilizando uma embarcação movida exclusivamente a energia solar, sem emissões de CO₂ nem ruído, esta atividade

proporciona uma experiência tranquila e ecológica. O barco, com capacidade máxima para 10 pessoas, está localizado no cais do Pinhão e oferece dois tipos de passeios: um de uma hora, que inclui a degustação de dois vinhos e petiscos regionais; e outro de duas horas, em formato privado, que pode ser totalmente personalizado com rota, paragens e refeições, sendo ideal para eventos e experiências premium. Durante os passeios, dois guias especializados acompanham os visitantes, partilhando conhecimentos sobre a história, a cultura e a produção vínica do Douro.

Atualmente, a vertente DMC da empresa encontra-se em processo de reestruturação e reposicionamento no mercado. Em breve, esta unidade passará a atuar sob a designação de Daurum Experience, deixando de estar diretamente ligada à agência de viagens Daurum Travel. Esta transição tem como objetivo reforçar a identidade da DMC enquanto entidade especializada na conceção e gestão de experiências turísticas personalizadas no Douro, promovendo uma clara distinção entre as suas diferentes áreas de atuação.

A empresa distingue-se pela proximidade com os seus clientes e parceiros locais, e pelo seu compromisso com a dinamização da economia regional, através de colaborações com agentes turísticos, alojamentos locais, produtores de vinho, empresas de animação turística e unidades de restauração.

1.1 Caraterização geográfica de Alijó

A Douro em Trânsito – Viagens e Turismo, Lda. é a empresa-mãe do grupo, constituída a 27 de novembro de 2020, sob a forma de sociedade por quotas. No âmbito desta empresa, insere-se a Daurum Travel, agência de viagens e empresa de gestão de destinos turísticos (DMC), com sede em Alijó, no coração da região do Douro Vinhateiro, classificado como Património Mundial da UNESCO

A Daurum travel localiza-se na região Norte, no distrito de Vila Real, Município de Alijó e é a Comunidade Intermunicipal (CIM) do Douro, no coração da sub-região conhecida como Douro Vinhateiro, classificado como Património Mundial da Humanidade pela UNESCO desde 2001.

Geograficamente, o concelho de Alijó ocupa uma área de 29,60 km² e está subdividido em 14 freguesias sendo que algumas têm união de freguesias, são Carlão e Amieiro com união de freguesias, Castedo e Cotas, Favaios, Pegarinhos, Pinhão, Pópulo e Ribalonga, Sanfins do Douro, Santa Eugénia, São Mamede de Ribatua, Vale Mendiz, Casal de Loivos, Vilarinho de Cotas são também união de freguesias, Vila Chã, Vila Verde, Vilar Maçada, de acordo com a Reorganização Administrativa do Território das Freguesias.

Esta localização oferece ao concelho uma posição estratégica no contexto da região do Douro, situando-se entre o Douro Superior e o Baixo Corgo, o que lhe permite beneficiar da diversidade paisagística e produtiva da região. O território é caraterizado por vales profundos, terrenos em socalcos. Esta configuração geográfica é particularmente evidente nas freguesias como Pinhão, Casal de Loivos, Vale de Mendiz e Vilarinho de Cotas, onde o rio Douro e os seus afluentes assumem um papel central no ordenamento do território, no turismo e na vinicultura. Esta informação foi retirada da página da Camara Municipal de Alijó.

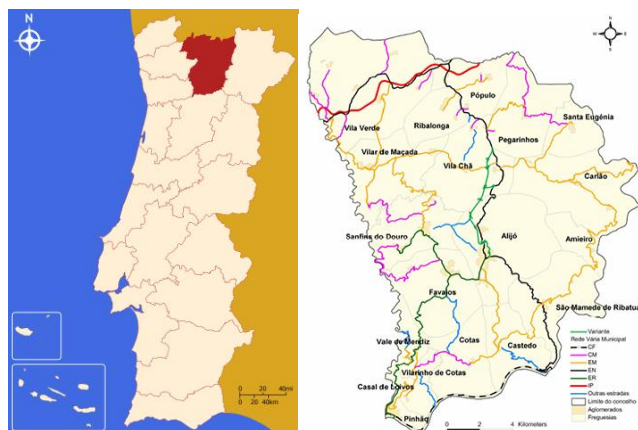


Figura 2-Localização geográfica do distrito, e concelho

1.2 Perfil dos clientes na Daurum Travel

A Daurum Travel desenvolve a sua atividade em duas vertentes distintas dentro do setor do turismo enquanto agência de viagens e como DMC gestão de destinos.

Na vertente de agência de viagens, a empresa dedica-se maioritariamente ao mercado nacional, com especial enfoque nos clientes residentes no concelho de Aljô e nos municípios vizinhos. Este segmento de clientes caracteriza-se, na sua maioria, por pessoas que procuram soluções práticas e cómodas para as suas deslocações, muitas vezes associadas a viagens de negócios, deslocações familiares ou férias pontuais. Trata-se de um público que valoriza a conveniência e a confiança num serviço local de proximidade, preferindo deixar nas mãos de profissionais a organização das suas viagens. Neste contexto, a agência atua no segmento *outgoing*, ou seja, na venda de viagens para fora da região ou para o estrangeiro, oferecendo serviços como reservas de voos, hotéis, transportes, pacotes turísticos e seguros de viagem.

Por outro lado, enquanto DMC, a Daurum Travel dedica-se ao segmento *incoming*, recebendo turistas estrangeiros que visitam o Douro em busca de experiências autênticas e personalizadas. Os clientes deste segmento são, na sua maioria, turistas internacionais, integrados em grupos organizados que variam entre 10 e 30 participantes, geralmente acompanhados por um guia próprio. Estes grupos procuram atividades focadas no enoturismo, na gastronomia regional, em passeios de barco e em experiências culturais imersivas, privilegiando programas exclusivos e eventos privados no território do Douro.

A atuação da DMC tem registado um crescente interesse por parte de turistas de diversas nacionalidades. Além dos mercados tradicionais, como o francês, espanhol, alemão e norte-americano que, segundo os dados do Turismo do Porto e Norte de Portugal, são os principais emissores de turistas para a região, verifica-se também uma procura significativa de visitantes oriundos de países como Marrocos, Índia, China e Estados Unidos. Estes turistas, muitas vezes com elevado poder de compra, demonstram um forte interesse por experiências vínicas, pela

gastronomia regional, pelas paisagens naturais e pelo património rural e cultural do Douro.

Para além do trabalho direto com clientes e operadores turísticos, a Daurum Travel mantém parcerias estratégicas que reforçam o seu posicionamento no mercado internacional, destacando-se a colaboração com a G2 Travel, um operador turístico global especializado no segmento business-to-business (B2B). Através desta parceria, a Daurum Travel recebe frequentemente grupos internacionais, assumindo o papel de operador local responsável pela execução de programas turísticos na região. Normalmente, estes programas têm a duração de um dia e incluem três atividades principais: um passeio de barco no rio Douro, normalmente com partida no Pinhão; uma refeição, que pode ser um almoço ou jantar, num restaurante ou quinta regional; e uma experiência vínica, geralmente composta por visitas a quintas com provas de vinho.

Esta diferenciação clara entre o mercado *outgoing* da agência de viagens, que atende essencialmente clientes portugueses, e o mercado *incoming* da DMC, que recebe maioritariamente turistas estrangeiros, permite à Daurum Travel responder de forma eficaz às necessidades distintas de cada segmento. A empresa aposta na personalização e na qualidade do serviço, posicionando-se como uma referência tanto no turismo emissor como no turismo recetor, com uma oferta diversificada e adaptada aos vários perfis de clientes.

2. Parceiros

A Daurum Travel estabelece parcerias estratégicas com diversas entidades, tanto a nível local como nacional e internacional, que são fundamentais para a qualidade e diversidade dos seus serviços. Os parceiros da empresa incluem operadores turísticos, agências de viagens, empresas de animação turística, produtores de vinho, alojamentos locais, restaurantes, transportadoras e outros agentes económicos da região do Douro.

Estas parcerias permitem à Daurum Travel oferecer aos seus clientes uma ampla gama de experiências autênticas e diferenciadas, reforçando a valorização do território e contribuindo para o desenvolvimento económico regional. A nível internacional, destaca-se a colaboração com operadores especializados no turismo em grupo, que facilitam a receção de turistas estrangeiros na região, enquanto, no mercado nacional, as parcerias com agências de viagens e fornecedores de serviços turísticos garantem a oferta de pacotes completos, personalizados e competitivos.

O trabalho em rede com estes parceiros é essencial para a concretização de programas integrados que combinam alojamento, gastronomia, enoturismo, atividades culturais, transportes e lazer, assegurando sempre elevados padrões de qualidade e satisfação dos clientes.

2.1 Parceiros DMC

A Daurum Travel, enquanto Destination Management Company (DMC) na região do Douro, atua na organização de experiências turísticas completas e personalizadas para empresas, grupos e clientes individuais. Para isso é essencial estabelecer uma rede de contactos de parceiros sólida, permitindo assim a criação de programas exclusivos e diferenciadores. Fazer parcerias exige um trabalho contínuo de negociação e fidelização de parceiros. Muitas empresas sobretudo familiares ou pequenas estruturas, são inicialmente cautelosas e confiança só se conquista com o tempo, consistência e profissionalismos. A relação comercial passa a ser de colaboração mútua, onde agência não só vende os seus serviços, mas também valoriza a identidade local e contribui para o desenvolvimento regional.

Ao longo do tempo a Daurum Travel conseguiu estabelecer parcerias estratégicas com vários agentes locais e regionais. No setor do Enoturismo, como visita a quintas, provas de vinhos, jantares vínicos e experiências como vindimas. No setor Gastronómico, restaurantes típicos da região, com menus personalizados para grupos e eventos. No setor do Alojamento, que vai desde turismo rural e alojamento local até hotéis boutique e quintas luxuosas com paisagens magníficas. No setor dos transportes, empresas de transporte turístico como vans, minibus, autocarro. No setor da Animação Turística, estão os passeios de barco, atividades ao ar livre (caminhadas, trilhos, andar de bicicleta), visitas culturais e workshops locais.

Nas parcerias estabelecidas pela Daurum Travel, é fundamental compreender como funciona o processo de colaboração entre a agência e os seus parceiros, que são, na maioria, empresas regionais como quintas, restaurantes, alojamentos, operadores de passeios, empresas de transporte e animação turística.

O funcionamento das parcerias baseia-se na confiança mútua e na criação de condições vantajosas para ambas as partes. Os parceiros disponibilizam à Daurum Travel tabelas específicas com condições comerciais adaptadas à atividade turística, onde são definidos os preços, as condições de reserva e os serviços incluídos. Este processo permite à agência planear os programas turísticos de forma mais eficiente, tendo uma base sólida para a construção de pacotes personalizados e ajustados às necessidades dos clientes.

De modo geral, estas tabelas incluem os serviços que cada parceiro oferece, as épocas de maior e menor procura e as regras de funcionamento, o que facilita a criação de itinerários e a negociação de programas de grupo ou experiências privadas. A agência, por sua vez, utiliza estas informações para preparar propostas e assegurar que todas as atividades se realizam com a máxima qualidade e no cumprimento dos prazos acordados.

Este tipo de colaboração contribui não só para o bom funcionamento da agência, mas também para o fortalecimento da rede local de turismo, promovendo o trabalho conjunto e o desenvolvimento económico da região.

Na(tabela 1,2 e 3) apresentam-se os principais parceiros da Daurum Travel, com a indicação dos serviços disponibilizados e as condições associadas às parcerias estabelecidas.

Tabela 1- Parceiros no enoturismo

Enoturismo	Descrição
Quinta do Tedo	Quinta com provas de vinho, restaurante e alojamento. Oferece experiências gastronómicas e vínicas.
Quinta do Crasto	Uma das quintas mais prestigiadas do Douro. Disponibiliza provas, visitas e almoços.
D'Origem	Projeto tradicional com provas de vinho, azeite, mel e frutos secos. Inclui alojamento e experiências culturais.
Quinta de Ventozelo	Grande propriedade com alojamento, restaurante e atividades de enoturismo ligadas à biodiversidade.
Quinta Pedra Alta	Quinta com provas guiadas de vinhos de mesa e vinhos do Porto. Oferece descontos para agências.
Wine & Soul	Produtores independentes focados em vinhos de excelência. Oferecem visitas e provas numa adega.
Quinta do Bomfim	Propriedade da Symington, com provas premium e experiências como a Prova Vertical. Localização privilegiada no Pinhão.
Quanta Terra	Enoturismo contemporâneo e personalizado, com foco na relação direta com agências.
Quinta da Aversada	Quinta tradicional em Favaio com grande oferta: visitas guiadas, refeições típicas, eventos e experiências culturais.
Quinta da Foz	Enoturismo familiar no Douro com provas, visitas e oferta de programas personalizados.

Tabela 2- Parceiros no alojamento

Alojamento	Descrição
Quinta da Costinha	Alojamento de turismo rural com ambiente familiar. Trabalha com preço fixo (75€/noite) com pequeno-almoço incluído.
Encostas da Baronesa	Alojamento de luxo no Douro, ideal para grupos. Capacidade até 18 hóspedes.

Casa de Casal de Loivos	Casa senhorial com vista sobre o Douro. Trabalha com tarifas Standard e não reembolsáveis.
Casa das Padeiras	Hotel temático em Favaio, com 8 quartos inspirados nas padeiras locais. Inclui experiências como workshop de pão.
Casa da Arcã	Alojamento rural inserido no ambiente natural do Douro. Ideal para clientes que procuram tranquilidade e autenticidade.

Tabela 3- Parceiros na animação turística

Empresas de animação turística	Descrição
Rivus	Empresa de cruzeiros no Douro com base no Ferrão. Oferece programas e passeios com desconto para agências.
Daurum Solar Boats	Projeto próprio da Daurum Travel com barcos movidos a energia solar. Foco na sustentabilidade e inovação.
BB Douro/ Feel Douro	Baseada na Marina de Gaia, oferece experiências náuticas como veleiros, regatas e eventos corporativos. Recentemente com cais no Pinhão.
Companhia Turística do Douro	Cruzeiros regulares e temáticos no Douro, com vários pontos de embarque. Ideal para grupos.
Magnifico Douro	Oferece cruzeiros com barcos tradicionais (Rabelos) e experiências culturais. Parceiros recebem comissão.
Douro Walks	Especialista em caminhadas guiadas, trilhos e experiências de natureza na região do Douro.

Apesar de a Daurum Travel colaborar com diversas empresas nas áreas da restauração e dos transportes, optou-se por não incluir tabelas específicas dedicadas a estes setores no presente relatório. Esta decisão deve-se, sobretudo, à limitada informação disponível sobre os parceiros específicos destas áreas no contexto do estágio, uma vez que muitos dos programas desenvolvidos pela

agência já integram serviços completos fornecidos pelas próprias quintas e empresas de enoturismo com as quais a Daurum Travel trabalha. Estas entidades, além das suas atividades principais, oferecem frequentemente serviços de restauração e transporte integrados nos pacotes turísticos, reduzindo a necessidade de recorrer a fornecedores externos para este tipo de serviços.

2.2. Parceria DIT Gestión, agência de viagens

A entidade acolhedora, enquanto agência de viagens integra a rede da DIT Gestión Portugal, um dos principais grupos de gestão de agências de viagens independentes em Portugal e Espanha. Esta parceria permite beneficiar de condições comerciais exclusivas, acesso a tecnologia de reservas e negociação centralizada com fornecedores globais e nacionais.

Ao pertencer à DIT Gestión, a empresa mantém a sua autonomia comercial e identidade própria, mas com o suporte de uma estrutura maior que facilita o crescimento e a competitividade. Integrando esta rede a agência consegue reforçar a capacidade, para oferecer aos clientes as melhores tarifas, condições mais flexíveis e um serviço eficiente, principalmente em áreas como hotelaria, voos, cruzeiros, rent-a-car e seguros de viagens. A ligação à DIT Gestión transmite credibilidade no mercado e contribui para profissionalização contínua da equipa, com acesso a formações, ferramentas digitais e eventos no setor.

Os operadores turísticos são parceiros estratégicos, principalmente quando integram uma rede como a DIT. Desta forma, as agências têm acesso exclusivo a produtos turísticos de grandes operadores nacionais e internacionais, com tarifas negociáveis, apoio técnico e ferramentas de reserva integradas. Estes operadores disponibilizam pacotes prontos ou personalizáveis, permitindo oferecer um serviço completo aos clientes, tanto em viagens individuais como em grupos.

Seguidamente na (tabela 4), apresentam-se alguns dos principais operadores turísticos com os quais a Daurum Travel pode estabelecer parcerias e realizar reservas, através da plataforma DIT Gestión, ampliando assim a sua capacidade de oferta de serviços turísticos diversificados aos clientes.

Fonte: DIT Portugal. (n.d.). *DIT Gestión*. <https://www.ditportugal.com/>

Tabela 4- Operadores da DIT Gestión

Nome do Operador	Especialização/ Descrição
Newblue	Pacotes charter e regulares para Caraíbas, África, Europa e circuitos culturais.
Travelplan (Ávoris)	Um dos maiores operadores charter da Península Ibérica; Forte operador nas Caraíbas e América do Sul.
Solférias	Operador português com programas para Portugal, Europa, África e Médio Oriente.
Viajar Tours	Forte presença nos Açores, Madeira, Cabo Verde e Europa.
Nortravel	Pacotes culturais, circuitos e viagens organizadas em grupo.
Icáron	Especialista em destinos de longo curso e viagens à medida.
Catai	Operador premium para viagens exóticas, personalizadas e de luxo.
Surland / Special Tours	Circuitos culturais em grupo com guia incluído em diversos continentes.
Haiku Travel	Turismo temático e cultural; slow travel, literatura, espiritualidade e natureza.
Lusanova Tours	Circuitos culturais e pacotes de fim de semana.
Jumbo Tours	Grande variedade de pacotes e serviços de recetivo.
W2M (World2Meet)	Alojamento, transportes, experiências e pacotes globais com cobertura internacional.

3. Turismo no Douro

Tendo em conta que o estágio decorreu na região do Douro, considerou-se pertinente incluir uma análise sobre a realidade turística desta região, não apenas pelo impacto que o Douro tem no setor, mas também pela sua ligação pessoal ao território. Apesar de residir na região, o estágio permitiu perceber que desconhecia, até então, a verdadeira dimensão e complexidade do turismo local, tanto ao nível da oferta como da procura, bem como a diversidade de produtos turísticos existentes.

O Douro, situado no Norte de Portugal, é atualmente uma das regiões mais reconhecidas a nível nacional e internacional, destacando-se pela conjugação entre o turismo cultural, rural e enológico. Desde 2001, a região demarcada do Douro integra a lista de Património Mundial da UNESCO, o que reforça a sua projeção como destino de excelência. Segundo a UNESCO (2001), "a paisagem cultural do Alto Douro combina a atividade agrícola com elementos naturais, resultando numa paisagem de excecional beleza e valor histórico", valorizando não só as vinhas, mas também o património material e imaterial associado.

A procura turística na região tem registado um crescimento constante, alicerçada em várias motivações. O enoturismo continua a ser o principal fator de atração, com muitos visitantes a procurarem experiências ligadas à produção e degustação de vinhos, em particular o Vinho do Porto e os vinhos DOC Douro. Esta procura abrange tanto turistas nacionais como estrangeiros, com forte incidência nos mercados francês, espanhol, alemão, norte-americano, brasileiro, indiano e chinês, que procuram experiências autênticas e de elevado valor cultural e gastronómico.

Como referem Correia et al. (2019), "o enoturismo no Douro não é apenas uma forma de promoção do vinho, mas também de valorização do território e das suas gentes". De facto, muitas quintas, como a Quinta do Crasto e a Quinta de Ventozelo, oferecem programas integrados que combinam visitas às vinhas, provas de vinho, passeios guiados e alojamento em unidades de enoturismo. Estes programas contribuem para reforçar a identidade da região como um destino premium e autêntico.

Além do enoturismo, o turismo de natureza tem vindo a assumir um papel cada vez mais relevante na procura turística do Douro. As paisagens únicas, marcadas pelos socos que moldam as encostas até ao rio, atraem visitantes interessados em atividades ao ar livre, como caminhadas, passeios de bicicleta, observação de paisagens e fotografia. Os cruzeiros no rio Douro constituem uma das experiências mais emblemáticas e populares da região, proporcionando uma perspetiva panorâmica e relaxante do território.

Do ponto de vista da oferta, o Douro apresenta um leque diversificado de produtos turísticos, que incluem, além do enoturismo e do turismo de natureza, o turismo cultural e o turismo gastronómico. Destacam-se as Aldeias Vinhateiras, como

Favaio, que preservam a arquitetura tradicional, o artesanato e as festividades locais, assim como localidades como o Pinhão, conhecido pela estação ferroviária com painéis de azulejos alusivos à vindima e pelas suas quintas centenárias.

Esta oferta variada tem permitido ao Douro atrair diferentes perfis de turistas, desde viajantes em busca de experiências premium e sofisticadas, até visitantes que procuram um turismo mais rural, autêntico e sustentável. A crescente procura obriga as empresas locais a adaptarem-se, oferecendo programas personalizados que respondem às novas tendências do mercado, como a procura por autenticidade, sustentabilidade e contacto com a cultura local.

A realização deste estágio permitiu não só conhecer melhor a dinâmica do turismo no Douro, como também reconhecer o potencial da região e a importância estratégica de um planeamento turístico bem estruturado, que valorize tanto a oferta como a autenticidade do destino.

4. Objetivos do estágio

O estágio foi realizado na Daurum Travel e teve como principais objetivos, proporcionar uma experiência prática e integrada no setor do turismo, aplicando os conhecimentos adquiridos ao longo da formação académica e desenvolvendo competências técnicas e interpessoais essenciais para a futura inserção no mercado de trabalho.

Objetivos Gerais:

- Integrar a estagiária num contexto profissional real, permitindo a observação e participação nas atividades diárias de uma agência de viagens.
- Proporcionar um contacto direto com os vários intervenientes do setor turístico, incluindo clientes, parceiros e fornecedores.
- Estimular o desenvolvimento de competências técnicas na utilização de plataformas digitais de gestão
- turística.

Objetivos Específicos:

- Adquirir conhecimentos práticos sobre a organização de pacotes turísticos, orçamentos e propostas comerciais.
- Utilizar ferramentas como EZUS e DIT Gestion para a gestão de clientes, produtos e parceiros.
- Participar no atendimento ao público, desenvolvendo competências de comunicação, escuta ativa e resolução de problemas.
- Colaborar na criação de conteúdos para redes sociais, contribuindo para a presença digital da agência.
- Apoiar na elaboração de itinerários turísticos e experiências temáticas.

- Compreender a dinâmica de trabalho em equipa num ambiente empresarial e a importância do relacionamento interpessoal no contexto profissional.

5. Atividades desenvolvidas no estágio

O estágio foi realizado na Daurum Travel, uma microempresa em fase inicial de desenvolvimento, localizada no concelho de Alijó, cuja atividade se centra na organização e promoção de produtos turísticos, atuando simultaneamente como agência de viagens e como empresa de gestão de destinos DMC. Tratando-se de uma estrutura empresarial recente, o estágio decorreu num contexto de crescimento e de implementação de novos procedimentos operacionais e comerciais, permitindo o acompanhamento direto da evolução da empresa.

Durante o estágio, desenvolvido entre 14 de abril e 13 de junho de 2025, foi possível participar ativamente em múltiplas tarefas relacionadas com a estruturação e o desenvolvimento da atividade da empresa, integrando diversas áreas como a gestão de destinos, o atendimento ao público, a organização de produtos turísticos e o apoio na comunicação institucional e marketing.

O início do estágio foi marcado pelo acesso às ferramentas digitais essenciais ao funcionamento da empresa, nomeadamente a plataforma DIT Gestión e o email institucional, que possibilitaram o envolvimento nas tarefas operacionais da agência. Neste contexto, foi também acompanhada uma reunião de apresentação com uma representante da plataforma DIT Gestión, que permitiu obter uma visão inicial sobre as especificidades técnicas desta ferramenta e os desafios tecnológicos comuns às agências de viagens.

Nos primeiros dias, o trabalho incidiu sobre a exploração da plataforma DIT Gestión, com o objetivo de compreender o seu funcionamento e identificar eventuais dificuldades de acesso por parte de agências parceiras. Esta fase incluiu a simulação de reservas e a resolução de problemas técnicos, através do contacto com parceiros, seguindo sempre as orientações do orientador de estágio.

Ao longo do estágio, foram desenvolvidas diversas tarefas no apoio à organização de pacotes turísticos, o que envolveu o contacto com vários prestadores de serviços locais, como restaurantes, adegas e operadores de passeios de barco. Estas atividades tinham como finalidade a criação de itinerários completos, adaptados às necessidades dos clientes e com enfoque na valorização do território.

Na vertente DMC, foi realizada uma pesquisa sistemática para a identificação de novos parceiros estratégicos, incluindo quintas, alojamentos, empresas de transporte, animação turística e espaços destinados à realização de eventos. O resultado deste trabalho foi a criação e atualização de uma base de dados de contactos, que passou a servir de suporte à estruturação de novos produtos turísticos e à definição de parcerias futuras.

Uma das áreas de maior relevo durante o estágio foi a utilização do software EZUS, uma plataforma ainda em fase inicial de implementação na empresa. Foi possível participar nas formações internas sobre o funcionamento deste sistema, o que possibilitou o desenvolvimento de competências técnicas específicas na inserção de dados de parceiros e clientes, na criação de propostas comerciais e na estruturação de itinerários turísticos detalhados. Este trabalho incluiu a elaboração de programas para diferentes épocas do ano, como outono/inverno e primavera/verão de 2026, com integração de serviços como alojamento, refeições, transportes e atividades complementares.

Adicionalmente, foram realizadas tarefas relacionadas com o marketing e a comunicação institucional da empresa, como a criação de cartões promocionais, o desenvolvimento de um panfleto com os horários da agência e a abertura da conta oficial de Instagram, para a qual foram também produzidos conteúdos gráficos, pode-se verificar na figura três o cartão promocional e um panfleto para as redes sociais de Djerba.

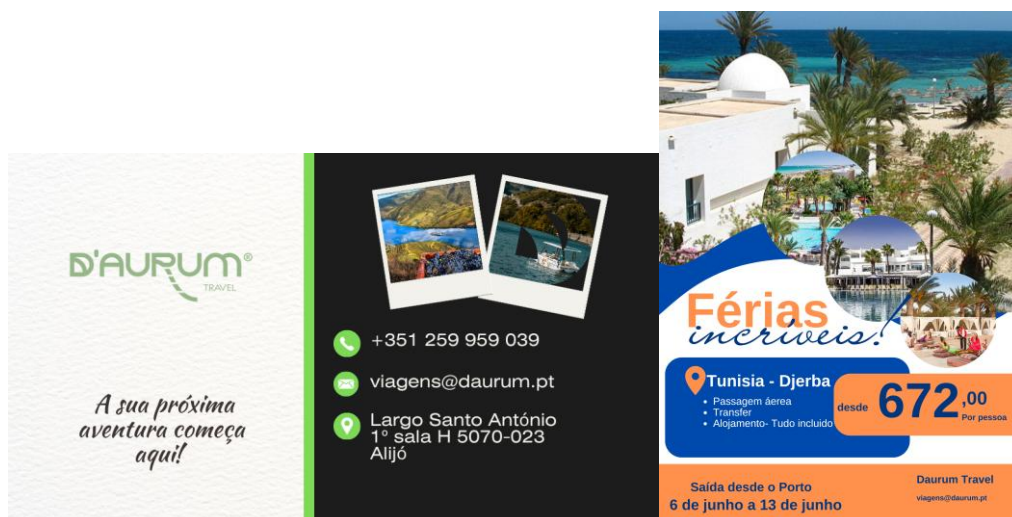


Figura 3- Cartão promocional e panfleto promocional

O estágio proporcionou igualmente o envolvimento em reuniões com operadores turísticos e visitas técnicas, incluindo a visita ao barco movido a energia solar da empresa, o que contribuiu para uma maior consciência sobre a importância da sustentabilidade no setor do turismo. Foram também elaborados orçamentos personalizados para destinos internacionais, como Costa Brava, Nantes e Djerba, o que permitiu desenvolver competências de cálculo e de organização de pacotes turísticos.

Entre as tarefas mais significativas, destacou-se o desenvolvimento de itinerários turísticos completos na plataforma EZUS, com a definição detalhada de todas as etapas, tempos de deslocação, serviços integrados e respetiva orçamentação. Este trabalho proporcionou uma compreensão aprofundada sobre o planeamento técnico e comercial dos produtos turísticos.

Adicionalmente, foi assegurada a redação e envio de comunicações institucionais aos parceiros da empresa, com o objetivo de divulgar novos serviços e estreitar relações comerciais. Destaca-se ainda a elaboração de um itinerário de turismo ativo no Douro, com foco na sustentabilidade e na valorização do território, que incluiu passeios de bicicleta elétrica entre quintas e miradouros.

O estágio incluiu também a participação no acolhimento de grupos turísticos, assegurando a receção e acompanhamento inicial dos clientes, bem como a apresentação dos programas e esclarecimento de dúvidas, sempre num ambiente profissional e acolhedor.

Por fim, foi possível participar no workshop “Descobrir o Brasil” (Figura 4), realizado no espaço WOW, no Porto, o que permitiu o contacto com outros profissionais do setor e o aprofundamento de conhecimentos sobre destinos internacionais e estratégias de marketing.



Figura 4- Panfleto do workshop "Descobrir o Brasil"

O conjunto de atividades desenvolvidas ao longo do estágio refletiu a diversidade e a complexidade das funções associadas a uma microempresa de turismo, especialmente numa fase inicial de operação. Este contexto permitiu um contacto direto com a criação e a implementação de processos internos, proporcionando uma formação prática abrangente nas áreas de gestão turística, atendimento ao cliente, marketing e utilização de ferramentas digitais especializadas.

O estágio possibilitou, assim, o desenvolvimento de competências fundamentais para a atuação no setor, como o planeamento de itinerários, a negociação com parceiros, o atendimento personalizado e o domínio de ferramentas digitais, promovendo uma compreensão global sobre o funcionamento de uma agência de viagens e de uma empresa de gestão de destinos em fase de crescimento.

6. Reflexão pessoal

Este estágio na Daurum Travel representou um marco fundamental no percurso académico e profissional da estagiária. Para além de permitir aplicar os conhecimentos adquiridos em sala de aula, o estágio trouxe novas aprendizagens que só são possíveis em ambientes de trabalho.

Diversidade de tarefas, desde o atendimento ao público, utilização de plataformas digitais, envio de comunicações, até à criação de propostas e itinerários, revelou-se muito enriquecedora. A estagiária pôde desenvolver autonomia, espírito crítico, capacidade de adaptação, proatividade e reforçar competências interpessoais. A oportunidade de participar num workshop externo e de acolher clientes presenciais permitiu ainda fortalecer a confiança e a preparação para desafios futuros. O ambiente colaborativo da Daurum Travel e a disponibilidade da equipa para apoiar e ensinar foram fatores determinantes para o sucesso deste estágio.

Esta experiência contribuiu de forma decisiva para a consolidação da identidade profissional da estagiária e confirmou a sua motivação para continuar na área do turismo.

Conclusão

O estágio na Daurum Travel revelou-se uma experiência extremamente enriquecedora, permitindo assim, aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso em situações reais de trabalho. Ao longo do estágio, foi possível compreender a complexidade e dinâmica do setor turístico, especialmente no contexto de uma agência de viagens que valoriza a inovação, a personalização do serviço e o contacto direto com o cliente. A variedade de tarefas realizadas permitiu o desenvolvimento de competências práticas, como a utilização de ferramentas digitais de gestão, comunicação institucional, criação de pacotes turísticos e atendimento ao cliente. Além disso, a participação em eventos, workshops e visitas guiadas contribuiu para a consolidação de uma visão mais global e estratégica do setor.

Este percurso formativo, em contexto de trabalho, reforçou o interesse em continuar a investir na sua formação e especialização na área do turismo, com foco no marketing, sustentabilidade e desenvolvimento de experiências turísticas autênticas e diferenciadoras.

Referencias bibliográficas

- Instituto Nacional de Estatística. (2024). *Municípios – Caracterização e estatísticas municipais 2024: Concelho n.º 1701 Douro em Trânsito*. INE. https://www.ine.pt/documentos/municipios/1701_2024.pdf
- Câmara Municipal de Alijó – Divisão de Arqueologia. (n.d.). *Enquadramento geográfico de Alijó*. https://www.arqueologia.cm-alijo.pt/Enq_Geografico.htm
- Ezus. (n.d.). *Travel agency software*. <https://ezus.io/pt>
- Gonçalves, R., & Monteiro, I. (2022). O turismo como vetor de desenvolvimento rural no concelho de Alijó. *Revista Territórios e Desenvolvimento*, 45, 78-94.
- Silva, T. (2023). Desafios e oportunidades do turismo no Douro Interior. *Douro – Estudos & Perspetivas*, 8, 31-50.
- Câmara Municipal de Alijó. (2021). *Plano estratégico de turismo de Alijó 2021-2025*. Alijó: Câmara Municipal de Alijó.
- Correia, L., Silva, P., & Teixeira, J. (2019). O enoturismo como estratégia de desenvolvimento no Douro. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 31, 125-140.
- Oliveira, M. (2021). Desafios da sustentabilidade no turismo do Douro. *Revista Portuguesa de Estudos Regionais*, 57.
- Pinto, M., & Marques, J. (2020). Turismo fluvial e sustentabilidade no Alto Douro Vinhateiro. *Turismo: Visão e Ação*, 22(2), 233-250.
- UNESCO. (2001). *Alto Douro Wine Region*. World Heritage Centre. <https://whc.unesco.org/en/list/1046>
- Daurum. (2024, julho 11). *Sail the green dream: Discover sustainable tourism with Daurum Solar Boats*. <https://daurum.pt/pt/sail-the-green-dream-discover-sustainable-tourism-with-daurum-solar-boats/>
- DIT Portugal. (n.d.). <https://www.ditportugal.com/>
- Deltatur. (n.d.). Quintas no Douro: As melhores estadias, provas e vinhas da região. <https://www.deltatur.pt/pt/quintas-no-douro-as-melhores-estadias-provas-e-vinhas-da-regiao/>
- Quinta do Tedo. (n.d.). Visitas & provas. <https://www.quintadotedo.com/>
- Quinta do Crasto. (2025, abril 16). Enoturismo na Quinta do Crasto – Visita e prova de vinhos do Douro. <https://www.quintadocrasto.wine/enoturismo/>
- D'Origem. (n.d.). Douro wines. <https://dorigem.pt/>
- Quinta de Ventozelo. (n.d.). Home. <https://quintadeventozelo.pt/>
- Quinta da Pedra Alta. (n.d.). <https://www.qpa.pt/>

Wine & Soul. (n.d.). Manoella. <https://wineandsoul.com/>

Symington Family Estates. (n.d.). Quinta do Bomfim – Visitar. <https://www.symington.com/visitar/quinta-do-bomfim/>

Quanta Terra. (n.d.). Douro wines. <https://quantaterradouro.com/>

Booking.com. (n.d.). Alojamento local em Alijó. <https://www.booking.com/hotel/pt/quinta-da-costinha.html>

Encostas da Baronesa. (n.d.). Your holiday home in Douro. <https://www.encostasdabaronesa.pt/>

Casa de Casal de Loivos. (n.d.). Turismo de habitação. <https://casadecasaldeioivos.com/>

Favaio Aldeia Resort. (n.d.). Casa das Padeiras. <https://favaioaldeiaresort.com/>

Casa d’Arcã. (n.d.). Agroturismo e enoturismo. <https://www.facebook.com/casadarca/>

CT Douro. (n.d.). Experiências turísticas no Douro. <https://ctdouro.com/>

Magnífico Douro. (n.d.). Passeios e atividades no Vale do Douro. <https://magnificodouro.pt/>



Politécnico
Castelo Branco
Escola Superior de Gestão

PARECER DE ADMISSIBILIDADE A PROVAS PÚBLICAS

LICENCIATURA EM TURISMO Após leitura e análise do Relatório Final de Estágio elou Projeto do estagiário

Ana Beatriz Teixeira Varela,

Concordo

Com a sua admissibilidade a provas públicas para efeitos de avaliação final.

Não concordo

Com a sua admissibilidade a provas públicas para efeitos de avaliação final.

Porque:

Idanha-a-Nova, 14 de junho de 2025

O Supervisor

Sandra Gistina C.A. Teixeira